

**AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y
MEDICINA PREPAGADA – ACCESS**

RESOLUCIÓN NRO. ACCESS-ACCESS-2026-0006-R

**Mgs. PAOLA ANDREA AGUIRRE OTERO
DIRECTORA EJECUTIVA**

CONSIDERANDO:

Que, los numerales 8, 11, 12 y 17 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen: “(...). 8. *Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción (...).* 11. *Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley.* 12. *Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética. (...).* 17. *Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente.”*

Que, el artículo 32, de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. [...] La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional*”;

Que, la Carta Magna en el artículo 226, establece: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;

Que, el artículo 227 Ibídem, establece: “*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*”;

Que, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. (...)*”;

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Salud, establece: *“La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud (...).”*;

Que, los numerales 2, 24 y 34 del artículo 6 del mismo cuerpo legal, establecen: *“Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: (...) 2.- Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud; (...) 24.- Regular, vigilar, controlar y autorizar el funcionamiento de los establecimientos y servicios de salud, públicos y privados, con y sin fines de lucro, y de los demás sujetos a control sanitario; (...) 34.- Cumplir y hacer cumplir esta Ley, los reglamentos y otras disposiciones legales y técnicas relacionadas con la salud, así como los instrumentos internacionales de los cuales el Ecuador es signatario. Estas acciones las ejecutará el Ministerio de Salud Pública, aplicando principios y procesos de desconcentración y descentralización (...).”*;

Que, en el numeral 1, literal e) del artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, establece entre las atribuciones de los Ministros de Estado y de las máximas autoridades de las instituciones del Estado: *“Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones (...).”*;

Que, el artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público, establece: *“Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos: a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; (...) h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.”*;

Que, el artículo 8 de la Ley Orgánica de Carrera Sanitaria, establece: *“Deberes. Son deberes del talento humano en salud amparado por esta Ley: 1. Cumplir con la Constitución, las leyes, reglamentos, otras normas y disposiciones de las autoridades competentes, así como, con las obligaciones de su puesto de trabajo; (...) 8. Conocer y cumplir los códigos de ética profesional e institucional.”*;

Que, el artículo 128 del Código Orgánico Administrativo, establece: *“Acto normativo de carácter administrativo. Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa que produce efectos jurídicos generales, que no se agota con su cumplimiento y de forma directa.”*;

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, establece: *“Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley.”*

Que, el literal a) del artículo 10-1 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, establece: *“Agencia de Regulación y Control. – Organismo técnico que tiene por funciones la regulación de las actividades del sector, el control técnico de las actividades realizadas por los agentes que operan en él y la preparación de informes sobre las normas que debería observar el respectivo organismo de control, de acuerdo con la ley. Su ámbito de acción es*

específico a un sector determinado y estará adscrita a un Ministerio Sectorial o Secretaría Nacional. Dentro de su estructura orgánica tendrá un directorio como máxima instancia de la agencia”;

Que, con fecha 25 de junio de 2015, se emite el Decreto Ejecutivo Nro. 703, publicado en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 534 de 1 de julio de 2015, en cuyo artículo 1 establece: *“Crear la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, como un organismo técnico administrativo, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, con sede principal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, con jurisdicción en todo el territorio nacional”;*

Que, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 703, establece: *“La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Servicios de Salud y Medicina Prepagada - ACCESS, será la institución encargada de ejercer la regulación técnica, control técnico y la vigilancia sanitaria de la calidad de los servicios de salud públicos, privados y comunitarios, con o sin fines de lucro, de las empresas de salud y medicina prepagada y del personal de salud”;*

Que, el artículo 7 del Decreto Ejecutivo Nro. 703, establece: *“Serán atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada -ACCESS-, las siguientes: (...)7. Dirigir la gestión administrativa - financiera de la Agencia, de estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; (...) 9. Otras que se determinen en la ley y demás normativa vigente.”;*

Que, mediante Resolución Nro. ACCESS -2022-0019, de 31 de marzo de 2022, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS, reformado mediante Resolución Nro. ACCESS-ACCESS-2025-0010-R, de 14 de abril de 2025;

Que, mediante Acta de Sesión Extraordinaria de Directorio de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS Nro. DIR-ACCESS-001-2023, de fecha 28 de diciembre de 2023, se resuelve de manera unánime nombrar como Directora Ejecutiva de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS, a la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero;

Que, mediante Acción de Personal Nro. ACCESS-TH-2023-0546, de 29 de diciembre de 2023, se nombró a la Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero, como Directora Ejecutiva de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada –ACCESS;

Que, mediante Resolución Nro. ACCESS-2022-0038 de 22 de agosto de 2022, se expidió "EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA –ACCESS”;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 337 del 22 de julio de 2024, el Presidente de la República aprobó la Política Nacional de Integridad Pública (PNIP), cuyo cumplimiento es obligatorio para todas las instituciones de la Función Ejecutiva.

Que, mediante Acuerdo Nro. PR-SGIP-2025-0001-A del 24 de febrero de 2025, el Secretario General de Integridad Pública, expidió la Estrategia Nacional de Integridad Pública (ENIP).

Que, mediante oficio Nro. PR-SGIP-2025-0359-O de 22 de agosto de 2025, la Secretaría General de Integridad Pública, socializó la "Norma técnica para la construcción y actualización de Códigos de Ética en las instituciones de la Función Ejecutiva".

Que, mediante oficio Nro. PR-SSGIP-2025-0339-O de 08 de octubre de 2025, la Secretaría General de Integridad Pública, en su parte pertinente solicita: "(...) *Resolución formal de conformación del Comité de Ética, con Nómina de Miembros (este detalle debe incluir los nombres, cargos, números telefónicos y correos electrónicos de los funcionarios designados)*".

Que, mediante Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0035-R de 24 de octubre de 2024, resuelve:

"Artículo 10.- Conformación del Comité de Ética. - Para la aplicación de lo dispuesto en el presente Código, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, creará el Comité de Ética, el que estará conformado de la siguiente forma:

- 1. Máxima autoridad o su delegado, quien será el presidente del Comité.*
- 2. Director de la Gestión de Planificación y Gestión Estratégica o su delegado.*
- 3. Director de la Gestión de Administración de Talento Humano o su delegado.*
- 4. Director de Asesoría Jurídica o su delegado.*
- 5. Un representante principal o su suplente de las servidoras y servidores públicos de la institución, quienes serán los que hayan obtenido los dos mejores puntajes en la evaluación de desempeño del año inmediatamente anterior.*
- 6. Responsable Institucional de Cumplimiento, quien actuará como secretario/a del Comité, con voz y sin voto."*

Que, mediante Acta de 23 de febrero de 2026, los miembros del Comité de Ética de la ACESS realizaron el proceso de revisión y validación del Código de Ética de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS), conforme a la normativa vigente, concluyendo en su aprobación de forma unánime;

En virtud de lo establecido por el artículo 128 y 130 del Código Orgánico Administrativo, la Norma técnica para la construcción y actualización de Códigos de Ética en las instituciones de la Función Ejecutiva, en calidad de Máxima Autoridad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, en ejercicio de las atribuciones legales:

RESUELVE:

EXPEDIR EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA AGENCIA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA - ACESS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, en cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública, de su misión institucional orientada a garantizar la calidad, seguridad y oportunidad de los servicios de salud y medicina prepagada, y en concordancia con la Política Nacional de Integridad Pública y la Estrategia Nacional de Integridad Pública, expide el presente Código de Ética como un instrumento estratégico de gestión institucional.

El Código de Ética constituye una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la ACESS, al fortalecer una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia, la responsabilidad, la probidad y el servicio a la ciudadanía, principios indispensables para el ejercicio de sus competencias de regulación, control, vigilancia y aseguramiento de la calidad de los servicios de salud.

El ejercicio de la función pública en la ACESS implica un compromiso permanente con el interés general, la protección de los derechos de la ciudadanía y la confianza pública, por lo que los servidores deberán desempeñar sus funciones con apego a los valores éticos, deberes legales y estándares de conducta que garanticen decisiones íntegras, objetivas y orientadas al bien común.

El presente Código recoge los principios, valores y normas de conducta que deben guiar el comportamiento de quienes integran la institución, constituyéndose en un referente obligatorio para la toma de decisiones, la gestión pública responsable y la consolidación de una institución íntegra, confiable y orientada al servicio de la ciudadanía

Artículo 1.- Declaración de la Máxima Autoridad. - En calidad de máxima autoridad de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, en ejercicio de las atribuciones legales que me confiere la normativa vigente y en coherencia con la misión institucional de garantizar la calidad, seguridad y oportunidad de los servicios de salud y medicina prepagada, expreso mi firme y permanente compromiso con la integridad, la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Asumo la responsabilidad de liderar con el ejemplo, promoviendo una cultura organizacional basada en valores, en la cual las decisiones, actuaciones y comportamientos institucionales se desarrollen con apego a la Constitución, a la normativa aplicable y a los principios éticos que rigen el servicio público, en observancia del enfoque de liderazgo ético “Tone from the Top”.

Respaldaré de manera expresa la implementación, difusión, observancia y cumplimiento del presente Código de Ética, disponiendo las acciones necesarias para asegurar su aplicación efectiva en todos los niveles de la institución, así como el adecuado funcionamiento de los mecanismos de integridad, prevención de riesgos éticos y fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Exhorto a todos los servidores de la ACESS a asumir y cumplir con este Código de Ética como una guía obligatoria para el ejercicio de sus funciones, reafirmando el compromiso institucional con una gestión pública íntegra, responsable, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía.

Artículo 2.- Misión, Visión y Contexto Institucional. - Como misión la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS se encamina a: Vigilar y controlar la calidad de los servicios que brindan los prestadores de salud y las compañías que financien servicios de atención integral en salud prepagada y de las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, **velando por la seguridad de los pacientes y usuarios** a través de la regulación y aseguramiento de la calidad y bajo los enfoques de derechos de género, interculturalidad, generacional y bioético.

Como visión la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS se orienta a: La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada será **reconocida a nivel nacional e internacional como referente** en el campo de la regulación, control, vigilancia y aseguramiento de la calidad de los servicios de salud, compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y de

las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, con altos niveles de eficiencia y efectividad que tiendan a la excelencia en la entrega de sus servicios.

En su contexto institucional, la ACESS, como organismo técnico de regulación, vigilancia y control encargado de asegurar la calidad de los servicios de salud y de medicina prepagada, desarrolla su gestión en un entorno que demanda altos estándares de probidad, imparcialidad, responsabilidad social y toma de decisiones éticas. La complejidad de los procesos institucionales y la trascendencia de las decisiones adoptadas exigen que los servidores públicos observen conductas éticas que garanticen la correcta aplicación de la normativa sanitaria y la protección efectiva de los derechos de la ciudadanía.

El presente Código de Ética se construye en coherencia con las políticas nacionales de integridad pública, la normativa del servicio público, los instrumentos de control interno y las disposiciones institucionales que orientan el quehacer de la ACESS, constituyéndose en un marco de referencia esencial para el desempeño ético y responsable de los servidores públicos que integran la institución.

Artículo 3. - Propósito y Objetivo. - Objetivo principal: plasmar y fortalecer la identidad institucional de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, mediante la definición de principios, valores y normas de conducta que orienten el comportamiento ético de las y los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones que laboran en esta Institución.

Finalidad: Implantar y consolidar una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia, el respeto, la responsabilidad y el servicio a la ciudadanía, promoviendo relaciones interpersonales cordiales, propicias y positivas, que contribuyan al cumplimiento ético, eficiente y responsable de la misión y visión institucionales.

Asimismo, resaltar la dimensión social del servicio público que presta la ACESS, privilegiando el bien común, el interés general y la calidad del servicio, como elementos esenciales para alcanzar altos niveles de excelencia en la gestión institucional y fortalecer la confianza ciudadana.

Artículo 4. - Compromiso de Liderazgo. - La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS asume el compromiso de liderazgo ético como un eje fundamental de su gestión institucional, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia, la responsabilidad y el servicio a la ciudadanía.

La máxima autoridad y los niveles directivos de la institución ejercerán un liderazgo ejemplar, coherente con los principios y valores establecidos en el presente Código de Ética, fomentando prácticas íntegras en la toma de decisiones, en la gestión institucional y en la relación con los servidores públicos y la ciudadanía.

El compromiso de liderazgo implica impulsar activamente la implementación, difusión, observancia y cumplimiento del Código de Ética, así como promover espacios de formación, diálogo y reflexión ética que fortalezcan el comportamiento íntegro de los servidores públicos y prevengan riesgos éticos en el ejercicio de la función pública.

Asimismo, el liderazgo institucional garantizará la existencia y funcionamiento de mecanismos de integridad, orientación ética y tratamiento adecuado de situaciones que puedan afectar la conducta ética, en observancia de los principios de imparcialidad, confidencialidad, prevención y respeto al interés general.

Artículo 5. - Alineación Normativa. - El presente Código de Ética se construye y actualiza en cumplimiento de la Política Nacional de Integridad Pública (PNIP) y de la Norma Técnica para la Construcción y Actualización de Códigos de Ética en las Instituciones de la Función Ejecutiva, como instrumentos rectores del fortalecimiento de la integridad, la ética pública y la prevención de la corrupción en la administración pública.

Asimismo, el Código de Ética guarda correspondencia con los principios y lineamientos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley y los estándares internacionales de integridad y lucha contra la corrupción, tales como la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, la Convención Interamericana contra la Corrupción, así como con los estándares de sistemas de gestión ISO 37001 (Sistemas de Gestión Anti soborno) e ISO 37301 (Sistemas de Gestión de Cumplimiento), que promueven la integridad, la transparencia, el cumplimiento normativo y la conducta ética en las organizaciones.

Artículo 6. - Proceso de Elaboración. - El presente Código de Ética fue elaborado mediante un proceso participativo que contó con la intervención del Comité de Ética Institucional y del personal de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, con el propósito de recoger aportes que fortalezcan su contenido, pertinencia y aplicabilidad.

Dicho proceso permitió integrar criterios institucionales orientados a consolidar una cultura de integridad y a promover comportamientos éticos en el ejercicio de la función pública.

CAPÍTULO II ALCANCE

Artículo 7. - Ámbito de Aplicación. - El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, independientemente de su modalidad de vinculación, régimen laboral, nivel jerárquico, unidad administrativa o lugar de prestación de servicios.

Las disposiciones de este Código se aplican a todas las actuaciones, decisiones, procesos y actividades que los servidores públicos realicen en el ejercicio de sus funciones o en representación de la institución, así como en sus relaciones con la ciudadanía, entidades públicas y privadas, usuarios, prestadores, regulados, contratistas y proveedores.

Artículo 8. - Sujetos Obligados. - El presente Código de Ética rige la conducta de las siguientes personas, desde el inicio de su vinculación con la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS hasta su desvinculación definitiva:

1. La máxima autoridad institucional, sus delegados y las personas que integren órganos de dirección o gobierno institucional, cuando corresponda.
2. Los servidores públicos que mantengan una relación laboral o contractual con la institución, bajo cualquier modalidad de vinculación, incluyendo contratos ocasionales, a plazo fijo o por prestación de servicios profesionales.
3. El personal que preste servicios en la institución mediante nombramiento permanente o provisional, así como quienes mantengan contratos de trabajo de carácter temporal o fijo.

4. Las personas que, sin mantener una relación laboral directa, presten servicios o realicen funciones en nombre o representación de la ACESS, tales como personal en comisión de servicios, pasantes, practicantes, consultores, asesores externos o cualquier otra figura similar.

Artículo 9. - Ámbito de Conducta. - La obligatoriedad del presente Código de Ética abarca las siguientes esferas de actuación de los sujetos obligados:

1. Aplicación funcional. - El Código de Ética rige la conducta de los servidores públicos en todas las actividades, funciones, tareas, actos y decisiones que se ejecuten durante la jornada de trabajo o que se encuentren directamente relacionadas con el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y el ejercicio de la función pública, en estricto apego al interés general.

2. Aplicación externa y relaciones con actores vinculados. - La responsabilidad ética se extiende a las relaciones que los servidores públicos mantengan con actores externos, en observancia de los compromisos del servidor público contenidos en la Política Nacional de Integridad Pública, especialmente en las interacciones con:

- a) La ciudadanía y los usuarios, garantizando un servicio público basado en la calidad, calidez, respeto, buen trato y ausencia de toda forma de discriminación.
- b) Contratistas y proveedores, asegurando la imparcialidad, transparencia y probidad en los procesos de contratación, compras públicas y gestión contractual, y evitando cualquier situación de conflicto de intereses.
- c) Otras entidades públicas, promoviendo la colaboración, coordinación interinstitucional y cooperación, bajo los principios de lealtad institucional y servicio público.

3. Actuaciones en el ámbito privado. - El Código también será aplicable a las actuaciones de los servidores públicos en el ámbito privado, cuando estas puedan afectar de manera real y demostrable la reputación, la credibilidad, la confianza pública o el adecuado funcionamiento de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

En estos casos, las situaciones que representen riesgos éticos deberán ser puestas en conocimiento de las instancias competentes, a fin de adoptar medidas preventivas, correctivas o de mitigación que salvaguarden la integridad institucional, conforme a los principios de transparencia, imparcialidad y responsabilidad.

Artículo 10. - Compromiso de Conocimiento y Difusión. - Toda persona sujeta al presente Código de Ética tiene la obligación de conocerlo, acatarlo y aplicarlo en el ejercicio de sus funciones y en sus relaciones vinculadas a la gestión institucional.

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS se compromete a garantizar la difusión, sensibilización, capacitación y accesibilidad permanente del Código de Ética para los servidores públicos y demás partes interesadas, mediante el uso de canales institucionales y medios digitales, con el fin de asegurar su conocimiento, correcta observancia y aplicación efectiva.

Asimismo, la institución adoptará las medidas necesarias para facilitar el conocimiento del contenido del Código y promover su cumplimiento como parte del fortalecimiento de la cultura de integridad institucional.

CAPÍTULO III

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS DE LA INSTITUCIÓN HACIA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo 11. - Declaración General y Fundamento. - La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS declara que los principios y valores éticos constituyen la base del accionar institucional y del comportamiento de los servidores públicos en el ejercicio de la función pública.

Los principios y valores éticos establecidos en el presente Código son de observancia obligatoria y orientan la conducta individual e institucional, la toma de decisiones, la gestión interna y la relación con la ciudadanía, con el propósito de garantizar una gestión íntegra, responsable, transparente y comprometida con el interés general.

La institución adopta los principios y valores éticos de la Función Ejecutiva establecidos en la Norma Técnica para la Construcción y Actualización de Códigos de Ética y los alinea con los lineamientos de la Política Nacional de Integridad Pública, como parte del fortalecimiento de la cultura de integridad y de la prevención de la corrupción en la gestión pública.

Artículo 12.- Valores Éticos. - En todas sus actividades, los servidores públicos deberán observar los siguientes valores éticos:

Integridad: actuar con ética y transparencia en todas nuestras acciones, cumpliendo los valores, principios y normas para mantener y dar prioridad a los intereses públicos.

Honestidad: cumplimiento de las obligaciones con transparencia y rectitud, en favor de la ciudadanía y la gestión institucional.

Legalidad: respetar y cumplir las leyes y regulaciones vigentes a fin de fortalecer el Estado Constitucional de derechos y la seguridad jurídica.

Justicia: actuar con imparcialidad, garantizando el ejercicio de derechos y el acceso a los servicios públicos por cada una de las personas, bajo los principios de igualdad y no discriminación.

Eficiencia: optimizar los recursos o gasto público asignado en la prestación de servicios a la sociedad.

Transparencia: actuar de manera abierta y clara, facilitando el acceso a la información pública en el marco de la ley, promoviendo la rendición de cuentas y la vigilancia ciudadana.

Responsabilidad: cumplir las funciones y deberes institucionales con diligencia, eficiencia y compromiso, asumiendo las consecuencias de sus actos y decisiones.

Respeto: reconocer la dignidad, diversidad y derechos de todas las personas, fomentando relaciones laborales basadas en la cordialidad, la tolerancia y el trato adecuado.

Servicio público: orientar la gestión institucional al bien común, priorizando el interés público sobre los intereses particulares y asegurando un servicio oportuno, empático y de calidad.

Equidad: asegurar la igualdad real de trato y oportunidades, evitando cualquier forma de discriminación por motivo de género, etnia, edad, religión, condición socioeconómica, orientación sexual o discapacidad.

Compromiso ambiental: promover y aplicar buenas prácticas ambientales en el ejercicio de las funciones institucionales, protegiendo los recursos naturales y contribuyendo a la sostenibilidad.

Artículo 13. - Principios Éticos y Principios Institucionales de la PNIP. - Los principios constituyen reglas fundamentales de conducta que se derivan de los valores institucionales, de la Constitución y de la normativa vigente, y orientan el comportamiento, la toma de decisiones y el ejercicio de la función pública por parte de los servidores públicos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS.

De conformidad con la Norma Técnica para la Construcción y Actualización de Códigos de Ética en las Instituciones de la Función Ejecutiva y la Política Nacional de Integridad Pública, el presente Código de Ética se sustenta en los siguientes principios éticos y principios institucionales, los cuales deberán ser observados de manera obligatoria como guías de acción:

1. Principios Éticos:

- a) Cumplimiento:** Respetar y actuar siempre dentro del marco jurídico establecido (Constitución, leyes, reglamentos).
- b) Justicia y Neutralidad:** Tratar a todas las personas de manera equitativa y sin favoritismos, garantizando la equidad y la aplicación de la normativa legal vigente.
- c) Honestidad:** Ser íntegro y transparente en todas las decisiones y acciones, manteniendo la ética personal y profesional en todo momento.
- d) Equidad:** Reconocer y respetar la dignidad de todas las personas sin discriminación, promoviendo la igualdad de oportunidades.
- e) Transparencia:** Facilitar el acceso a la información relevante para que todos los individuos puedan tomar decisiones informadas.
- f) Respeto:** Tratar a todas las personas con dignidad, cortesía y consideración, reconociendo su valor y derechos fundamentales.
- g) Altruismo:** Actuar en favor del bienestar colectivo, poniendo el interés de los demás antes que el propio.
- h) Responsabilidad:** Es el deber de gestionar, utilizar y proteger los recursos y bienes del Estado con eficiencia, transparencia y honestidad, asegurando que se empleen en beneficio de la comunidad y se evite su mal uso o desperdicio.
- i) Rendición de Cuentas:** Ser responsable de las acciones y decisiones tomadas, y estar dispuesto a rendir cuentas de ellas.
- j) Neutralidad:** Es el principio ético que implica evitar cualquier influencia externa o personal que pueda comprometer la imparcialidad y objetividad en el ejercicio de funciones públicas. Los servidores públicos deben actuar sin sesgos, favoreciendo el interés general y evitando

situaciones que puedan generar conflictos de interés o influir en sus decisiones de manera inapropiada.

- k) **Ética:** Busca comprender la naturaleza de los valores humanos, de cómo debemos vivir y de lo que constituye conductas correctas.

2. Principios Institucionales de la Política Nacional de Integridad Pública:

- a) **Legalidad:** Implica actuar con apego a la Constitución, leyes y reglamentos para el desarrollo de sus actividades.
- b) **Imparcialidad:** Capacidad de actuar con objetividad en el ejercicio de la función pública.
- c) **Probidad:** Actuar con rectitud, integridad, honradez en cada decisión, actividad o acción, en el ejercicio de las funciones o responsabilidades.
- d) **Igualdad:** Estable que todas las personas son iguales ante la ley, por lo que no existirá ninguna distinción en su trato por exclusión, restricción o preferencia basada en criterios tales como el color, raza, etnia, edad, sexo, género, religión, orientación sexual, y otros criterios.
- e) **Acceso a la información pública:** Respetar y cumplir el derecho de acceso a la información garantizando la transparencia en la gestión pública.
- f) **Buen trato y amabilidad:** Los servidores públicos y toda persona que ejerza un cargo público, tiene la obligación de brindar un trato gentil, amable y educado a las personas que requieren sus servicios.
- g) **Servicio público:** Prioriza el interés general sobre cualquier interés particular, tiene como finalidad garantizar el bien común.
- h) **Protección del patrimonio público:** Utilizar de manera eficiente y transparente los recursos y bienes del Estado.
- i) **Rendición de cuentas:** Ser responsables y transparentes en la gestión de los recursos durante el cumplimiento de las funciones públicas, para fortalecer la confianza pública.
- j) **Prevención de conflictos de interés:** Evitar situaciones que puedan comprometer la imparcialidad y la objetividad en el ejercicio de las funciones públicas.
- k) **Promoción de la ética:** Fomentar una cultura organizacional basada en principios éticos y de legalidad, mediante la sensibilización y la capacitación continua.

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES ÉTICAS: PRÁCTICAS ESPERADAS VS. PRÁCTICAS PROHIBIDAS POR LA LEY

El presente capítulo traduce los principios y valores éticos institucionales en reglas claras de conducta, a través de la identificación de las prácticas esperadas y las prácticas prohibidas, con el fin de orientar el comportamiento diario de los servidores públicos y prevenir riesgos éticos en el ejercicio de la función pública.

Las disposiciones de este capítulo constituyen una guía práctica para la actuación ética, alineada con el interés público, la normativa vigente y los estándares de integridad aplicables a la gestión institucional.

Artículo 14. - Conductas Esperadas. - Las conductas esperadas constituyen las prácticas positivas que los servidores públicos de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS deben observar de manera permanente en el ejercicio de sus funciones, como expresión concreta de los principios y valores éticos institucionales.

Las siguientes conductas se presentan en formato espejo, con el fin de facilitar su comprensión práctica y aplicación diaria.

CONDUCTA ESPERADA	DETALLE PARA EL SERVIDOR PÚBLICO
1. Actuar con integridad en el ejercicio de funciones.	Desempeñar las funciones públicas con honestidad, probidad, rectitud y compromiso con el interés general, evitando cualquier beneficio indebido.
2. Proteger la información confidencial.	Resguardar datos sensibles, reservados o de uso interno obtenidos en el ejercicio de las funciones y utilizarlos únicamente para fines institucionales.
3. Usar adecuadamente los recursos públicos.	Utilizar los bienes, equipos, sistemas, recursos financieros y materiales institucionales de manera eficiente, responsable y exclusivamente para fines oficiales.
4. Garantizar imparcialidad en la toma de decisiones.	Actuar con objetividad y neutralidad, evitando favoritismos, presiones externas o influencias personales en las decisiones institucionales.
5. Promover la transparencia institucional.	Facilitar el acceso a la información pública, brindar información veraz y oportuna y actuar conforme a los principios de transparencia y rendición de cuentas.
6. Brindar trato digno y respetuoso.	Tratar a la ciudadanía, usuarios, compañeros de trabajo y demás actores vinculados con respeto, cortesía, igualdad y sin discriminación.
7. Garantizar calidad en el servicio público.	Prestar servicios con eficiencia, oportunidad, calidez y orientación a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.
8. Gestionar adecuadamente los conflictos de interés.	Identificar, declarar y abstenerse de intervenir en situaciones reales, potenciales o aparentes de conflicto de intereses, conforme a los procedimientos institucionales. La declaración se deberá realizar a través del FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS y FORMULARIO DE EXCUSA, según corresponda.
9. Actuar con veracidad y responsabilidad.	Emitir información, documentos y comunicaciones institucionales de manera veraz, completa y responsable, asumiendo las consecuencias de las decisiones adoptadas.
10. Denunciar irregularidades éticas.	Informar de manera responsable actos contrarios a la ética, la integridad o el presente Código, a través de los canales institucionales establecidos.

11. Contribuir a un ambiente laboral respetuoso.	Fomentar relaciones laborales basadas en el respeto, la cooperación, la comunicación adecuada y la prevención de acoso, violencia o discriminación.
12. Preservar la imagen institucional.	Mantener una conducta profesional y prudente dentro y fuera del ámbito laboral, cuando esta se relacione con el ejercicio de la función pública.

Artículo 15. - Conductas Prohibidas. - Las conductas prohibidas son aquellas acciones u omisiones que contravienen los principios y valores éticos, afectan la integridad institucional o vulneran el interés público.

CONDUCTA PROHIBIDA	DETALLE DE PROHIBICIÓN
1. Abusar del cargo o actuar de forma deshonesta.	Anteponer intereses personales, familiares o de terceros al interés público o utilizar el cargo para obtener beneficios indebidos.
2. Utilizar información confidencial para beneficio propio.	Aprovechar, divulgar o usar datos reservados o privilegiados obtenidos en el desempeño del cargo para fines personales o de terceros.
3. Usar indebidamente los recursos institucionales.	Destinar bienes, equipos, sistemas o recursos públicos a fines personales, privados o ajenos a la gestión institucional.
4. Incurrir en favoritismos o decisiones sesgadas.	Influir indebidamente en procesos o decisiones institucionales para favorecer intereses particulares o actuar sin objetividad.
5. Ocultar información pública.	Negar injustificadamente información, proporcionar datos falsos o incompletos o manipular información institucional.
6. Ejercer conductas de acoso o discriminación.	Realizar actos de hostigamiento, maltrato, violencia física o psicológica, discriminación o trato indigno en el entorno laboral o de atención al público.
7. Prestar un servicio negligente o indebido.	Negar injustificadamente la atención, retrasar trámites de forma intencional o brindar un servicio deficiente o irrespetuoso.
8. Omitir la gestión de conflictos de interés.	Intervenir en trámites, procesos o decisiones cuando exista un conflicto de interés no declarado o no gestionado conforme a la normativa.
9. Alterar injustificadamente o falsificar información institucional.	Modificar, destruir, ocultar o falsificar documentos, registros, datos o comunicaciones institucionales.
10. Encubrir irregularidades o tomar represalias ilegales.	Ocultar actos contrarios a la ética, no denunciarlos o ejercer represalias contra personas denunciantes.
11. Generar ambientes laborales hostiles.	Promover, tolerar o no corregir conductas que afecten la convivencia, el respeto y la seguridad en el entorno laboral.
12. Afectar la reputación institucional.	Realizar actuaciones públicas o privadas que dañen de manera real y demostrable la imagen, credibilidad o confianza en la ACESS.

CAPÍTULO V

CUMPLIMIENTO Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 16. - Obligatoriedad y Articulación. - El cumplimiento del presente Código de Ética es de carácter obligatorio para todos los sujetos de aplicación definidos en el Capítulo II, desde el inicio de su vinculación con la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS y durante todo el tiempo que dure su relación con la institución.

Las disposiciones de este Código se articulan con la promoción de una cultura de integridad institucional y con los mecanismos de orientación, alerta, investigación y seguimiento de presuntas faltas éticas, sin perjuicio de la aplicación de los procedimientos, administrativos, civiles o penales que correspondan conforme a la normativa legal vigente.

El Código de Ética constituye un instrumento preventivo y orientador que complementa el marco normativo aplicable, y no sustituye las responsabilidades y sanciones establecidas en las leyes y reglamentos correspondientes.

Artículo 17. - Comité de Ética Institucional. - El Comité de Ética Institucional es un órgano interdepartamental, interdisciplinario, paritario e inclusivo de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, encargado de promover, orientar y fortalecer la cultura de ética e integridad pública en la institución.

El Comité tiene carácter preventivo y orientador, y no ejerce funciones sancionadoras. Su finalidad es asegurar la correcta aplicación del Código de Ética, asesorar en situaciones éticas complejas, prevenir riesgos de corrupción y conflictos de interés, y promover una gestión institucional basada en la transparencia, el respeto y la responsabilidad.

Artículo 18. - Conformación del Comité de Ética Institucional. - Para la aplicación del presente Código, la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS conformará el Comité de Ética Institucional, integrado por:

- a) La máxima autoridad institucional o su delegado, quien lo presidirá.
- b) El Director de la Gestión de Planificación y Gestión Estratégica o su delegado.
- c) El Director de la Gestión de Administración de Talento Humano o su delegado.
- d) El Director de Asesoría Jurídica o su delegado.
- e) Un representante principal de los servidores públicos y su respectivo suplente, designados conforme a criterios de mérito institucional.
- f) El Responsable Institucional de Cumplimiento, quien actuará como Secretario del Comité, con voz y sin voto.

El representante de los servidores públicos tendrá un período improrrogable de un (1) año.

1. Requisitos, Criterios e Inhabilidades para Integrar el Comité. - Para integrar el Comité de Ética Institucional se considerarán, entre otros, los siguientes criterios:

- a) Competencia técnica en ética, integridad, cumplimiento normativo o áreas afines.
- b) Trayectoria profesional íntegra y buena conducta ética.
- c) Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés.
- d) Capacidad para identificar y analizar riesgos éticos.
- e) Diversidad de género, áreas de conocimiento y experiencia.

No podrán integrar el Comité quienes:

- I. Mantengan sumarios administrativos por faltas graves..
- II. Haber sido sancionado en proceso disciplinario alguno en el plazo de dos años anteriores..
- III. Registren sentencias ejecutoriadas por delitos de corrupción o contra la administración pública.
- IV. Mantengan conflictos de interés que no puedan ser gestionados.
- V. Presenten antecedentes de incumplimiento de deberes éticos institucionales.

2. Atribuciones y Deberes del Comité de Ética. - Son atribuciones y deberes del Comité:

- a) Promover, socializar y fortalecer el cumplimiento del Código de Ética en todos los niveles institucionales.
- b) Elaborar, aprobar y supervisar el Plan de Trabajo Anual del Comité de Ética.
- c) Identificar riesgos éticos institucionales y recomendar acciones preventivas.
- d) Coordinar y promover actividades de capacitación, inducción y sensibilización en ética pública e integridad.
- e) Atender consultas éticas y emitir criterios orientadores no vinculantes.
- f) Recomendar alternativas de actuación frente a dilemas éticos.
- g) Recibir alertas o información sobre presuntos incumplimientos del Código y derivarlos a las instancias competentes.
- h) Elaborar informes periódicos sobre la implementación del Código de Ética.
- i) Proponer la actualización del Código y de los instrumentos de integridad institucional.
- j) Garantizar la confidencialidad de la información tratada en el ejercicio de sus funciones.

El Comité no podrá imponer sanciones ni interferir en procedimientos disciplinarios, administrativos o judiciales.

3. Funciones del Presidente del Comité de Ética. - El Presidente del Comité de Ética Institucional ejercerá las siguientes funciones:

- a) Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité.
- b) Instalar las sesiones y dirigir las deliberaciones, garantizando el orden, el respeto y la participación de sus integrantes.
- c) Presentar el orden del día para conocimiento y aprobación del Comité.
- d) Facilitar el análisis técnico y ético de los asuntos sometidos a consideración del Comité.
- e) Supervisar la formulación, ejecución y evaluación del Plan de Trabajo Anual del Comité.
- f) Coordinar la elaboración y remisión de los informes periódicos del Comité de Ética.
- g) Suscribir las actas, criterios orientadores, recomendaciones y comunicaciones oficiales del Comité.
- h) Solicitar información a las unidades institucionales cuando sea necesaria para el análisis de los asuntos tratados.
- i) Garantizar que los miembros del Comité declaren conflictos de interés y se excusen cuando corresponda.
- j) Velar por la confidencialidad de las deliberaciones y de la información tratada por el Comité.
- k) Impulsar la cultura institucional basada en la ética pública y la integridad.

4. Funciones del Secretario del Comité de Ética. - El Secretario del Comité de Ética Institucional, quien será el Responsable Institucional de Cumplimiento o quien haga sus veces, tendrá las siguientes funciones:

- a) Elaborar, registrar, custodiar y organizar las actas de las sesiones del Comité.
- b) Preparar y remitir las convocatorias a sesiones, por disposición del Presidente.
- c) Elaborar borradores de informes, criterios orientadores, recomendaciones y comunicaciones del Comité.
- d) Custodiar el archivo físico y digital del Comité, garantizando la confidencialidad de la información.
- e) Llevar el registro correlativo de consultas, alertas, comunicaciones y actuaciones del Comité.
- f) Dar seguimiento a las recomendaciones y orientaciones emitidas por el Comité de Ética.
- g) Coordinar la remisión de informes periódicos y reportes de gestión del Comité.
- h) Brindar apoyo técnico y documental a los integrantes del Comité, incluyendo procesos de inducción.
- i) Actuar como enlace institucional con los organismos competentes en materia de integridad pública, cuando corresponda.
- j) Garantizar la reserva y protección de toda la información tratada por el Comité.
- k) Derivar a las instancias designadas las faltas al cumplimiento de este código y al deber ético en general.

5. Sesiones del Comité.

- a) El Comité sesionará ordinariamente cada dos (2) meses y extraordinariamente cuando lo convoque su Presidente o cuando lo soliciten dos de sus miembros con derecho a voto.
- b) Las convocatorias se emitirán con plazo de al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, mediante comunicación escrita o electrónica.
- c) Las sesiones se instalarán con la presencia de la mayoría absoluta de los miembros con derecho a voto.
- d) Las decisiones se adoptarán por mayoría simple, mediante votación nominal. El voto de los miembros será “a favor”, “en contra” o “abstención”, y será registrado por el Secretario, quien proclamará los resultados una vez concluida la votación.
- e) El Secretario participará en las sesiones con voz informativa y técnica, sin derecho a voto.
- f) El Comité podrá invitar a expertos internos o externos cuando sea necesario para el análisis de temas específicos.

6. Actas del Comité. - Cada sesión constará en un acta que deberá contener:

- a) Número de acta y tipo de sesión.
- b) Fecha, hora de instalación y de cierre.
- c) Lista de asistentes y verificación del quórum.
- d) Orden del día.
- e) Resumen de deliberaciones.
- f) Mociones presentadas.
- g) Votación nominal de los miembros.
- h) Recomendaciones y criterios emitidos.
- i) Declaración de conflictos de interés y excusas.
- j) Disposiciones para seguimiento.
- k) El acta será firmada por el Presidente y el Secretario.

- 7. Conflictos de interés en el Comité.** - Los miembros del Comité deberán declarar cualquier conflicto de interés personal, profesional, económico o familiar que pueda afectar su imparcialidad. En tales casos, deberán excusarse de intervenir en el análisis o toma de decisiones relacionadas.

La excusa constará en el acta de la sesión.

La declaración se deberá realizar a través del FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS y FORMULARIO DE EXCUSA, según corresponda.

- 8. Limitaciones del Comité de Ética.** - El Comité de Ética no podrá:

- a) Imponer sanciones disciplinarias.
- b) Ejecutar investigaciones administrativas o penales.
- c) Interferir en las competencias de órganos disciplinarios o de control.
- d) Emitir resoluciones de carácter vinculante.
- e) Sustituir funciones de auditoría, control interno o talento humano.

Artículo 19. - Del Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC). - El Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC) es el servidor público designado por el directorio de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS, encargado de coordinar, monitorear y supervisar la implementación de las estrategias, políticas y controles internos orientados al fortalecimiento de la integridad pública y al cumplimiento del Código de Ética.

En el marco de sus competencias, el Responsable Institucional de Cumplimiento ejercerá, entre otras, las siguientes acciones:

- a) Promover el conocimiento, difusión y sensibilización permanente del Código de Ética en todos los niveles institucionales.
- b) Impulsar procesos de capacitación, inducción y formación continua en ética pública, integridad y cumplimiento normativo.
- c) Supervisar la correcta aplicación del Código de Ética y apoyar a las unidades institucionales en su implementación.
- d) Coordinar acciones preventivas orientadas a la identificación y mitigación de riesgos éticos y de integridad.
- e) Cooperar de manera transversal con todas las áreas de la institución para fortalecer la cultura ética y el cumplimiento de las disposiciones del presente Código.
- f) Brindar apoyo técnico al Comité de Ética Institucional, en el ámbito de sus competencias.

El Responsable Institucional de Cumplimiento actuará con independencia técnica, confidencialidad y apego a los principios de ética pública, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras instancias institucionales.

Artículo 20. - Capacitación y Difusión del Código de Ética. - La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS establecerá la obligación de implementar programas de inducción y formación continua en materia de ética pública, integridad y prevención de conflictos de interés, dirigidos a todos los servidores públicos, desde el inicio de su vinculación y durante el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, la institución garantizará la difusión permanente, accesibilidad y conocimiento del Código de Ética, mediante el uso de medios internos y externos, físicos y digitales, que permitan su consulta oportuna y aseguren su adecuada comprensión y aplicación.

Artículo 21. - Alertas y Gestión de Faltas Éticas. - La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS garantizará la transparencia, la objetividad y el debido proceso en la gestión de las inobservancias al presente Código de Ética, mediante la implementación de mecanismos institucionales para la recepción y tratamiento de alertas éticas.

1. **Obligación de alertar.** - Todo servidor público tiene la obligación de comunicar o alertar, de buena fe, a la autoridad competente, al Comité de Ética Institucional, al superior inmediato o a través de los canales oficiales establecidos, sobre cualquier acto de corrupción, falta ética, irregularidad o incumplimiento al presente Código del que tenga conocimiento o indicio.
2. **Canales de alerta.** - La institución dispondrá de un canal institucional único, seguro, confidencial y accesible para la presentación de alertas éticas, el cual corresponde al correo electrónico oficial habilitado para este efecto: **denunciaseticas@access.gob.ec**
3. **Principios de la gestión de alertas.** - La gestión de las alertas éticas se regirá por los siguientes principios:
 - a) **Imparcialidad**, asegurando que las alertas sean recibidas, analizadas y tratadas de manera objetiva, sin prejuicios ni influencias indebidas.
 - b) **Confidencialidad**, garantizando la reserva de la identidad del denunciante y de la información proporcionada, conforme a la normativa vigente.
 - c) **No represalia**, protegiendo al denunciante frente a cualquier forma de represalia, intimidación, hostigamiento o afectación laboral.
 - d) **Accesibilidad**, asegurando que los canales de alerta sean de fácil acceso y uso.
4. **Protección al denunciante.** - La ACESS establecerá y aplicará medidas destinadas a proteger a los denunciantes que actúen de buena fe frente a cualquier tipo de represalia, hostigamiento o acción disciplinaria, administrativa o de otra índole, en conformidad con la normativa legal vigente y los principios de integridad pública.

Artículo 22. - Régimen Disciplinario. - La inobservancia, incumplimiento o transgresión de las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética, en particular de las Conductas Prohibidas y de los Principios y Valores Éticos que lo sustentan, constituirá faltas éticas, las cuales podrán derivar en faltas administrativas disciplinarias, de acuerdo con su naturaleza y gravedad.

La aplicación de las sanciones correspondientes se sujetará estrictamente a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, el Código de Trabajo, sus reglamentos, y demás normativa vigente aplicable, así como a las disposiciones de control interno de la institución.

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS adoptará las medidas disciplinarias, administrativas o de otra índole que correspondan frente a toda conducta que contravenga el presente Código, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Los procesos de investigación y el procedimiento sancionador se desarrollarán por parte del órgano competente garantizando en todo momento el debido proceso, el derecho a la defensa, la presunción de inocencia, y el respeto a la dignidad del servidor público involucrado, conforme a la normativa legal vigente.

CAPÍTULO VI

ALERTA DE LAS IRREGULARIDADES

Artículo 23. - Objeto y Alcance de la Alerta. - El presente capítulo tiene por objeto establecer un sistema institucional de alertas que permita la detección oportuna de presuntas irregularidades, faltas administrativas, conductas que vulneren el Código de Ética o actos de corrupción en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS.

El sistema de alertas será seguro, confidencial y accesible, y estará dirigido a servidores públicos, partes interesadas, stakeholder's y ciudadanía en general, quienes podrán comunicar, de buena fe, hechos o conductas que afecten la integridad institucional, garantizando la protección del denunciante y la transparencia en la gestión pública.

Artículo 24. - Canal Institucional de Alertas Éticas. - La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS establece como único canal institucional oficial para la recepción de alertas éticas y denuncias al siguiente correo electrónico **denunciaseticas@access.gob.ec**, el cual tendrá carácter confidencial, seguro y exclusivo.

Las alertas podrán ser presentadas por cualquier persona, de forma identificada o anónima, y serán gestionadas por el Responsable Institucional de Cumplimiento y el Comité de Ética Institucional, garantizando la confidencialidad, imparcialidad, no represalia y protección del denunciante, conforme a la normativa vigente.

Artículo 25. - Procedimiento de Gestión de Alertas. - El procedimiento de gestión de alertas éticas en la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACESS será estandarizado y se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

- 1. Recepción y registro.** - Toda alerta recibida a través del canal institucional será registrada de manera inmediata, asignándole un número de folio o código único de seguimiento. Desde el momento de su recepción se garantizará la confidencialidad de la información y la protección de la identidad del denunciante, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

2. **Análisis e investigación.** - Recibida la alerta, se realizará un análisis preliminar para determinar su procedencia y, de ser el caso, se dispondrá la investigación correspondiente, la cual será efectuada por las instancias competentes, bajo criterios de imparcialidad, independencia funcional, objetividad, diligencia y respeto al debido proceso.
3. **Resolución y aplicación de medidas.** - Con base en los resultados de la investigación, la unidad competente emitirá el informe respectivo con los hallazgos y recomendaciones que correspondan. De apreciarse la existencia de hechos facticos que orienten a presumir la existencia de hechos facticos que se vinculen a la comisión irregularidades, se adoptarán las acciones correctivas y, de ser aplicable, se remitirá al órgano competente para las medidas disciplinarias conforme a la normativa legal vigente, sin perjuicio de las competencias del Comité de Ética Institucional en el ámbito preventivo y orientador.
4. **Seguimiento e información al denunciante.** - La institución realizará el seguimiento de las alertas gestionadas y, cuando el denunciante no sea anónimo o haya proporcionado un medio de contacto o código de seguimiento, se le informará sobre el estado y resultado final del proceso, respetando en todo momento los límites de la confidencialidad.

Artículo 26. - Alineamiento Normativo. - El presente Código de Ética, así como el sistema institucional de alertas y los procedimientos previstos en el mismo, se encuentran alineados con la Política Nacional de Integridad Pública (PNIP) y se sujetan a los lineamientos y directrices emitidos por la Presidencia de la República, a través de la Secretaría General de Integridad Pública o la entidad que haga sus veces.

El canal institucional de alertas constituye un instrumento normativo de apoyo a la gestión institucional, orientado a fortalecer la integridad pública, prevenir irregularidades y contribuir a la mejora continua de los procesos, en el marco del sistema nacional de integridad y del ordenamiento jurídico vigente.

CAPÍTULO VII

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS

Artículo 27. - Definiciones Clave. - Para efectos de la correcta interpretación y aplicación del presente Código de Ética, se adoptan las siguientes definiciones, las cuales se entenderán en el marco de la normativa vigente y de los lineamientos establecidos por la Política Nacional de Integridad Pública:

Código de Ética: Documento normativo que establece los principios, valores y reglas de conducta que rigen el comportamiento de los servidores públicos de la institución.

Servidor público o servidora pública: Toda persona que, en virtud de un nombramiento, contrato o cualquier relación jurídica, ejerce un cargo, función o dignidad dentro de la institución y trabaja al servicio del Estado.

Conflicto de intereses: Situación en la que el interés personal, directo o indirecto, de un servidor público puede interferir indebidamente con el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades oficiales, afectando la imparcialidad de su gestión.

El conflicto de intereses puede presentarse en las siguientes formas:

- a) Real. – Cuando el interés personal influye de manera directa y comprobable en la toma de decisiones.
- b) Potencial. – Cuando el interés personal podría influir en el futuro en el ejercicio de las funciones públicas.
- c) Aparente. – Cuando, sin existir un conflicto real, la situación puede generar la percepción de falta de imparcialidad.

Irregularidad: Toda acción u omisión que contraviene la normativa legal, reglamentaria o las políticas internas de la institución, incluyendo faltas administrativas o de conducta.

Acto de corrupción: Uso o abuso de una función pública para obtener un beneficio privado, económico o de otra índole, incluyendo, entre otros, cohecho, peculado, concusión, enriquecimiento ilícito y tráfico de influencias.

Denunciante: Persona que presenta información sobre una presunta irregularidad, falta ética o acto de corrupción a través de los canales institucionales establecidos.

No represalia: Garantía institucional que protege al denunciante frente a cualquier forma de sanción, hostigamiento, discriminación o afectación por haber reportado, de buena fe, una irregularidad.

Confidencialidad: Obligación de la institución de resguardar la identidad del denunciante y la información proporcionada durante la gestión de alertas, consultas o denuncias éticas, conforme a la normativa vigente.

Stakeholders o partes interesadas: Personas naturales o jurídicas, grupos u organizaciones que interactúan o mantienen relación con la institución, incluyendo ciudadanía, proveedores, organizaciones de la sociedad civil y otras entidades públicas.

Ética pública: Conjunto de principios y valores que orientan la conducta de los servidores públicos en el ejercicio de la función pública, con el fin de garantizar el interés general, la integridad y la confianza ciudadana.

Integridad pública: Actuación coherente, honesta y responsable de los servidores públicos, basada en principios éticos, legales y de transparencia, orientada a prevenir la corrupción y fortalecer la confianza en la gestión pública.

Falta ética: Inobservancia o incumplimiento de los principios, valores o conductas establecidas en el Código de Ética, que puede dar lugar a responsabilidades administrativas, disciplinarias o de otra índole, conforme a la normativa vigente.

Alerta ética: Comunicación realizada de buena fe mediante el canal institucional, mediante la cual se informa sobre presuntas irregularidades, faltas éticas o actos de corrupción.

Responsable Institucional de Cumplimiento (RIC). - Servidor público designado por la máxima autoridad y/o directorio, encargado de coordinar, monitorear y supervisar la implementación del Código de Ética y de las acciones de integridad institucional.

Artículo 28. - Siglas y Acrónimos Relevantes. - Para efectos del presente Código de Ética, se emplean las siguientes siglas y acrónimos:

ACESS.- Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada.

LOSEP. - Ley Orgánica del Servicio Público.

PNIP. - Política Nacional de Integridad Pública.

SGIP. - Secretaría General de Integridad Pública.

RIC. - Responsable Institucional de Cumplimiento.

TIC. - Tecnologías de la Información y Comunicación.

Talento Humano. - Unidad o área institucional responsable de la gestión del personal.

Las siglas y acrónimos se interpretarán conforme a la normativa legal y administrativa vigente.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto expresamente en el presente Código de Ética, se aplicará lo dispuesto en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, el Código de Trabajo, y demás normativa legal y reglamentaria vigente que regule el régimen del servicio público.

SEGUNDA. - Las dudas que se susciten respecto de la interpretación o aplicación del presente Código de Ética serán absueltas, en el ámbito de sus competencias, por el Comité de Ética Institucional, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a la Dirección de Administración del Talento Humano u otras instancias competentes.

TERCERA. - El presente Código de Ética no sustituye ni limita la aplicación de otros regímenes disciplinarios, administrativos, civiles o penales vigentes, que resulten aplicables conforme a la normativa legal correspondiente.

CUARTA. - Para efectos de la aplicación del presente Código, el cómputo de los plazos se realizará considerando días hábiles institucionales, conforme al calendario oficial de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada – ACCESS.

QUINTA. - El presente Código de Ética entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Encárguese al Comité de Ética Institucional, con el apoyo del Responsable Institucional de Cumplimiento, la implementación, seguimiento y evaluación del cumplimiento del presente Código de Ética.

SEGUNDA. - Encárguese a la Unidad de Comunicación Social la difusión interna y permanente del presente Código de Ética, utilizando los canales institucionales disponibles.

TERCERA. - Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica la publicación de la presente Resolución en el Registro Oficial, conforme a la normativa vigente.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA. - Deróguese expresamente la Resolución Nro. ACESS-2022-0038 de 22 de agosto de 2022, y Resolución Nro. ACESS-ACESS-2025-0035-R, de 24 de octubre de 2025, así como todas las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan o contradigan el contenido del presente Código de Ética.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE, en el Distrito Metropolitano de Quito D.M., a los 27 días del mes de febrero del 2026.

Mgs. Paola Andrea Aguirre Otero
DIRECTORA EJECUTIVA